

観光フォーラム

わが国における「観光業」の規定について

—「日本標準産業分類」を中心に—

Definition and Concept of Tourism Industries in Japanese Official Statistics

大橋 昭一

Shoichi Ohashi

和歌山大学客員教授、名誉教授

I. はじめに—本稿の課題

ここで「観光業の規定」とは、観光業関連人員（人口）数の統計的把握の仕方にかかわって、観光業の特性をどのように理解するかについて論究するものである。それにはさしあたり、インプットにあたる「観光業従事者」の側面と、アウトプットにあたる「観光客」の側面とがある。本稿は、前者の観光業従事者の側面に焦点をおくものであるが、しかし最初に、後者すなわち観光客側面の統計的とらえ方について、一言しておきたい。

こうしたものとしては、まず、わが国観光庁の「観光入込客統計に関する共通基準」（現行は2013年改定のもの）で決められているものがある。それによると、「観光とは余暇、ビジネス、その他の目的のため、日常生活圏を離れ、継続して1年を超えない期間の旅行をし、または滞在する人々の諸活動」と定義されるとともに、「観光入込客とは、訪問地での滞在が報酬を得ることを目的としないもの」と定義されている。もっともこれは、基本的には、世界観光機関（現在の正式略称はUNWTO）の定めている“visitor”（ここでは“tourist”と“same-day visitor”を含むもの）の定義に準拠したものである（詳しくはQ2、第1章）。

これに対し観光業務の従事者数を統計的に把握しようとするものに「日本標準産業分類」がある。ところがこれには、「観光業」という業種名はない。すなわちいわゆる観光業従事者の側から見た場合には、観光業というものはなくなっている。その代わりに、これらの観光業従事者はすべてが、なんらかの形の「サービス業」従事者としてとらえられるものとなっている。ここに大きな特徴がある。以下本稿では、このことの意味を考察するものである。

ただし本稿は、旧拙稿（例えばQ1）を本誌観光フォーラム用書き改めた部分を含むものであることをお断わりしておきたい。また、参考文献は末尾に一括して記載し、典拠箇所は文献記号により本文中で示した。

II. 「日本標準産業分類」の概要

「日本標準産業分類」は、総務省統計局が定めているもので、国勢調査などで産業別人口を算出するときに基準となるものであって、仕事をしている人はどこかの産業に必ず属するものとなるよう定められている。故に「日本標準産業分類」は、仕事従事者の側からみた所属産業名の一覽表的なものといっているが、いわゆる観光業従事者は、この分類では観光業という業種名はないので、仕事の内容により、例えば「旅行業」や「飲食店・宿泊業」などに属するものとされ、観光資源になっている神社・仏閣等では「宗教」職務従事者などとして計上されることになっている。そして宗教を含めこれらの分野は、事業や業務の性質からは、原理的にはすべてサービス業に属するものとされている。

ここでまず、「日本標準産業分類」はどのようなものを凡例的に説明しておきたい。「日本標準産業分類」では、産業部門について、農業のような大きな範囲の部門名を示すものは「大分類」産業名とされ、それが次に「中分類」産業名のものに分かれ、そしてそれがさらに「小分類」産業名のものに細分されるという構成になっている。最後の小分類産業名の段階では、例えば電話帳に載っている職業欄のような細分類のものになる。その場合「日本標準産業分類」では、固有名詞的なものとして、大分類産業名にはA, B, C, ……のタイトル記号が付けられ、中分類産業名には01, 02, 03, ……の2桁通し番号、小分類産業名には011, 012, ……の3桁通し番号が付けられ、区別がはっきりするようになっている。

「日本標準産業分類」は、前史まで入れると、1920（大正9）年まで遡る。現在のものは第二次世界大戦後に世界的動向も斟酌して、1951年に第1回改定として始まったものである。その後もその時々々の社会経済状況に応じて改定がなされてきた。現行のものは2013（平成25）年に第13回改定として成立したものである。しかしこれまでの改定の歴史をみると、現行版の基礎的根元的原理は1993（平成5）年の第10回改定の際に確立されており、現行版は、要するに、その拡大版と

いう位置づけになると解される。

そこで、ここではまず、1993（平成5）年版の概要をみておきたい。この版で何よりも注目されることは、大分類においてサービス業という産業名が独立的にはじめて登場したことである。それまでは、サービス業という産業名は中分類産業名などとして登場していたことはあるが、大分類産業名として、しかも統一的産業名として登場することはなかった。そこで、この版における大分類産業名と、大分類でサービス業とされているものの中分類産業名が、どのようなものであったかをみておきたい。表1と表2を見られたい。

表1：1993年版「日本標準産業分類」のうち大分類産業名

A. 農業	E. 建設業	H. 運輸・通信業	L. サービス業
B. 林業	F. 製造業	I. 卸売・小売業・飲食店	M. 公務（他に分類されないもの）
C. 漁業	G. 電気・ガス・熱供給・水道業	J. 金融・保険業	N. 分類不能な産業
D. 鉱業	H. 情報通信業	M. 飲食店・宿泊業	
E. 建設業	I. 運輸業	N. 医療・福祉	

表2：1993年版「日本標準産業分類」の大分類サービス業の内訳産業名（中分類産業名）

01. 洗濯・理容・浴場業	14. 協同組合（他に分類されないもの）
02. 駐車場業	15. その他の事業サービス業
03. その他の生活関連サービス業（家事サービス業、旅行業、冠婚葬祭業等）	（警備業、ビルメンテナンス業、ディスプレイ業等）
04. 旅館・その他宿泊所（下宿等も含む）	16. 廃棄物処理業
05. 娯楽業（映画・ビデオ制作業を除く）	17. 医療業
（映画館、ゴルフ場、競輪・競馬場、遊園地等）	18. 保険衛生（保健所、消毒業等）
06. 自動車整備業	19. 社会保険、社会福祉
07. 機械・家具等修理業	20. 教育（図書館、博物館、美術館等を含む）
08. 物品賃貸業（リース業、自動車賃貸業等）	21. 学術研究機関
09. 映画・ビデオ制作業	22. 宗教
10. 放送業	23. 政治・経済・文化団体
11. 情報サービス・調査業	24. その他のサービス業（各種集会場等）
12. 広告業	25. 外国公務
13. 専門サービス業（他に分類されないもの）（弁護士、会計士、獣医、著述業、芸術家等）	

注：表1、表2ともに1993年10月改定のもの

出所：Q1、5頁による

ここにおいてサービス業という産業名は、事業従事者の部門名として名実ともに概念的に確立されたといえるが、これが今日ではどのような形のものになっているか。次に、現行版（2013（平成25）年7月1日施行）の概要を考察する。ただし以下は大分類と、サービス業関連部門における中分類に限定したものである。まず、表3を見られたい。

表3：現行（2013年）版「日本標準産業分類」のうち大分類産業名

A. 農業	F. 製造業	J. 卸売・小売業	O. 教育・学習支援業
B. 林業	G. 電気・ガス・熱供給・水道業	K. 金融・保険業	P. 複合サービス事業
C. 漁業	H. 情報通信業	L. 不動産業	Q. サービス業（他に分類されないもの）
D. 鉱業	I. 運輸業	M. 飲食店・宿泊業	
E. 建設業		N. 医療・福祉	

この大分類産業名をみると、1993年版と現行版とでは、とにかく2点で違いがある。第1に、1993年版では「H. 運輸・通信業」となっていたところが、現行版では「H. 情報通信業」と「I. 運輸業」に分割されていることである。ここにはこの間における情報通信業の顕著な進展（端的には当該産業部門従事者数の増加）を読み取ることができる。

第2に、はるかに刮目すべき点であるが、サービス業の進展である。1993年版では単に「サービス業」として一本であったものが、現行版では「M. 飲食店・宿泊業」から「Q. サービス業（他に分類されないもの）」まで5分野に拡大されたものになっている。ここではその内容を示すために中分類産業名まで掲げてあるが（表4）、これをみるとこの間におけるサービス業の巨大な進展の状況を知ることができる。

ここで力説しておきたいことは、こうした部門や分野が「日本標準産業分類」ではまさに「サービス業」として位置づけられていることである。観光業務については、それをサービス業とよぶことを忌避する向きがないではないが、そうした理解は全く誤りであり、「日本標準産業分類」ではサービス業はれっきとした産業部門名であることが充分理解しておくべきである。

この点については、後述の「日本標準職業分類」でも基本的には同様になっているが、さらに念のため、サービス業という産業部門名がれっきとした法律上の用語である一例を、わが国法規から提示しておきたい。それは、観光業とも関係が深い「中小企業基本法」の場合で、同法は中小企業の範囲を定めたものである。そこでは業種（産業部門）が4つに分けて別々に規定されており、その1つが「サービス業」である。すなわち同法第2条によると、中小企業に入る企業の範囲は次のように定められている（用語は当該条文のまま。ただし下線は本稿筆者のもの）。

第1に（同法第2条第1号によると）、製造業、建設業、運輸業その他の（下記3業種を除く）業種では、中小企業に入るものは、資本金が3億円以下の会社か、常時使用する従業員数が300人以下の会社もしくは個人。

第2にそれは（同法第2条第2号によると）、卸売業では、資本金が1億円以下の会社か、常時使用する従業員数が100人以下の会社もしくは個人。

第3にそれは（同法第2条第3号によると）、サービス業では、資本金が5000万円以下の会社か、常時使用する従業員数

表4：現行（2013年）版「日本標準産業分類」のうちサービス業関連中分類産業名

大分類	中分類	大分類	中分類
M. 飲食店・宿泊業	70. 一般飲食店 71. 遊興飲食店 72. 宿泊業	Q. サービス業（他に分類されないもの）	80. 専門サービス業（他に分類されないもの。例えば法律事務所、著述業、建築設計業等） 81. 学術・開発研究機関 82. 洗濯・理容・美容・浴場業 83. その他の生活関連サービス業（旅行業、冠婚葬祭業等） 84. 娯楽業 85. 廃棄物処理業 86. 自動車整備業 87. 機械等修理業（別掲を除く） 88. 物品賃貸業 89. 広告業 90. その他の事業サービス業 91. 政治・経済・文化団体 92. 宗教 93. その他サービス業（例えば集会場等）
N. 医療・福祉	73. 医療業 74. 保健衛生 75. 社会保険・社会福祉・介護事業		
O. 教育・学習支援業	76. 学校教育 77. その他の教育、学習支援業		
P. 複合サービス事業	78. 郵便局 79. 協同組合（他に分類されないもの）		

出所：表3、表4ともにS3による

が100人以下の会社もしくは個人。

第4にそれは（同法第2条第4号によると）、小売業では、資本金が5000万円以下の会社か、常時使用する従業員数が50人以下の会社もしくは個人。

なお、この法律（第2条第5号）によると、「おおむね常時使用する従業員数が20人以下のもの、ただし主として商業またはサービス業に属する事業を営むものでは従業員数が5人以下のものは、小規模企業者という」ことになっている。

Ⅲ. サービス業労働の特性

1. サービス業労働の概要

以上のようなサービス業における人間労働を、ここでは「サービス業労働」（以下ではサービス行為という場合もある）という。ところで人間労働は、根源的には人間の持つ労働力の行使として単一のものであり、無形のものであるが、従事する業種のいかんにより、少なくとも統計上は、例えば農業労働、商業労働、サービス業労働などとして現象する。医療技術を有する者でも、製造業で働いておれば、製造業従事者となる。少なくとも「日本標準産業分類」では、そうなる。これは「日本標準産業分類」が産業別人口を示すものであって、職業別人口を示すものではないためである。

職業別人口を示すものには、別に「日本標準職業分類」がある。これは1960（昭和35）年に始まったもので、直近では2009（平成21）年に統計基準設定がなされている。形式的には「日本標準産業分類」同様、大分類（A,B,C,・・・のタイトル記号付き）→中分類（2桁番号付き）→小分類（3桁番号付き）という形式になっている。ここでは現行（2009年）版の大分類職業名のみを示しておく（表5）。

表5：現行（2009年）版「日本標準職業分類」のうち大分類職業名

A. 管理的職業従事者	E. サービス職業従事者	I. 輸送・機械運転従事者
B. 専門的・技術的職業従事者	F. 保安職業従事者	J. 建設・採掘従事者
C. 事務従事者	G. 農林漁業従事者	K. 運搬・清掃・包装等従事者
D. 販売従事者	H. 生産工程従事者	L. 分類不能の職業

出所：S2による

これで見ると、例えば大分類「A. 管理的職業従事者」の小分類の中には「011. 議会議員」という職業名がある。医師等は大分類「B. 専門的・技術的職業従事者」の中の中分類「12. 医師、歯科医師、獣医師、薬剤師」に入る。また「E. サービス職業従事者」という大分類の中には、小分類において例えば、「371. 看護助手」、「381. 理容師」、「382. 美容師」、「402. 旅館主・支配人」、「403. 飲食物給仕従事者」、「421. 旅行案内・観光案内人」、「424. 広告宣伝員」などの職業名が見られる。

「日本標準産業分類」に戻ると、この産業分類における産業別の労働態様（端的には労働結果の産物）の違いは、さしあたり各産業の事業内容により決まる。例えば農業労働の特性は、農業事業の特性によりかなりの程度決まる。同様にサービス業労働の特性は、サービス業事業の特性により決まる度合いが高い。そこでここでは、まず、サービス業事業の特性について考察する。サービス業事業には、既述のようにいくつかの部門・分野があり、事業内容は多様であるが、総括的にみれば、次のような特性をもつ。

第1に、その生産物は、原則として、（生産者から）自立しない。この点について、まず反対の、サービス業ではない「物品（有形物）としての商品（生産物）」の場合をみると、ここでは、生産されたその場で消費されなかったものは、保存し、別の時

期に消費したり、他人にそのまま譲渡したり（奪われたり）することができる。これは、生産物が、当該生産者から離れて自立するからであるが、しかしサービス業では、そうしたことはない。

というのは、サービス行為（例えば医療行為）がなされるのは、当該作業（例えば医師）が身につけた所要の能力（熟練）を行使することによってのみ可能であり、サービス行為は、当該作業者に固着した人的性が高いものであるからである。故にサービス行為では、それから離れてサービス行為だけが、生産物として自立することはない。従ってサービス行為では、生産物すなわちサービス行為は、生産されたその場で消費される。すなわち生産即消費で、生産物はサービス行為のままで保存されることができない。サービス行為が、物品としての商品と異なる決定的違いはここにある。これは究極的には「商品の物神性」といわれる問題である。

ただしこの場合第2に、サービス行為をなすには、多くの場合、なんらかの物的要素（用品、器具、設備、施設等）を必要とする。特に事業（サービス事業）として行われる場合はそうで、その事業はほとんどの場合なんらかの物的な物を使用してなされる。そうした意味では、サービス業労働は、通例、物的要素と一体で行われる。故にサービス業事業の提供品に対して支払われる代金には、通常の場合、大別して2つの部分が含まれている。人的サービス行為に対する謝礼部分と、その際使用された物的要素の利用料部分とである。この2つの部分は、サービス事業のいかんにより割合が異なる。旅館宿泊のような場合には、後者の物的要素の利用料部分が多いが、演奏会のような場合には、演奏者への謝礼部分が多い。

ただしこの際、旅館宿泊の場合には、その料金はあくまでも当該宿泊設備の利用料にすぎないことが注意されるべきである。この点が、物品の売買である商業等とは決定的に異なる。商業等の場合、買い手は代金支払いとともに当該物品の所有権を入手し、所有者として当該物品を自由に使用・処分できる。しかし旅館宿泊のような場合は、そうしたことはない。代金は利用料にすぎないのであって、当該宿泊ルームが宿泊者の所有のものになることはない（この場合サービス行為で消耗品が使用された場合には、商品の購買行為に相当し、その購買代金が必要となる）。

この点は、原理的には交通・運輸業にも妥当する。乗車代金として支払うものは、当該区間の間、当該交通機関を使用する利用料である。この点からいえば、交通・運輸業は本質的にはサービス業といっていいものである。しかし「日本標準産業分類」などでは、こうした位置づけになってはいない。これは、本稿筆者のみるところ、交通・運輸業生成の歴史的事情に拠るところが大きい。すなわち交通・運輸業は、歴史的にはなんらかの物的生産物を生産地から運搬するものとして生まれた場合が多く、経済部門的にはもともと物的生産過程（端的に農漁業、鉱業、工業等）を補完する、生産過程の一部をなすものにとらえられてきた。さらに大規模事業が多く、統

計の量的意義が高いこともあって、現在でもサービス業とは異なった部門と位置づけられ、「日本標準産業分類」でも早くから独立の大大分類産業部門となってきた。しかし本稿筆者としては、これは経済的本質では、サービス業部門の1つとされるのが相当と考える。

換言すればこのことは、「日本標準産業分類」等の統計では、便宜的に統計量の多少により部門の位置づけが異なることがあることを意味している。また「産業分類」は、それぞれの産業について従事者数の変化を歴史的に比較するために、同一の定義・枠組みで継続的に示す必要があり、分類方式（例えば分類産業名やその範囲）に変化がないこと、つまり同一産業分類方式ができる限り長く維持されることが望ましい。しかし他方、こうした変化があることは当該産業にそれほど大きな変化があったことを示すものである。

現行の「日本標準産業分類」に戻ると、ここにおいていわゆる観光業従事者がサービス業部門に属するものとされていることには、いわゆる観光業を含むサービス事業の事業形態に基づく面が決定的要因となっている。ここではこの面をさらにみておきたい。

2. サービス業事業の特性

サービス業事業では、上記のように、なんらかの物的要素が必要であるが（物的要素性）、宿泊業のようにそのウェートが高いものもあれば、弁護士事務所のようにウェートが低いものもある。また、サービス業事業は顧客に直接対応するものといっても、弁護士や医師のように顧客一人一人の状況を把握し、それに応じて一人一人に異なった対応が必要なものもあれば、学校のようにある程度の集団的なものとして対応できるものもある（顧客対応度）。この両視点から分けると、サービス業、従ってサービス行為は、さしあたり、次の4タイプに分けられる（S1,p.25による）。

第1は、「サービス・ファクトリ（service factory）」で、例えばホテル・旅館や交通・運輸業などをいい、物的要素性が高く、個々の顧客への対応性は低いものである。集団的な物的サービス性が高いものである。

第2は、「サービス・ショップ（service shop）」で、病院や自動車修理業などをいい、物的要素性は高いが、個々の顧客への対応性も高いものである。個別的な物的サービス性といえるものである。

第3は、「マス・サービス（mass service）」で、例えば演奏会、プロ野球観戦、学校などをいい、物的要素性は高くないが、顧客には集団的に対応することができ、一人一人の顧客への個別的対応性は高くないものである。集団的人的サービス性が強いものである。

第4は、「プロフェッショナル・サービス（professional service）」で、弁護士や会計士などをいい、物的要素性はかなり低く、顧客一人一人への対応性が不可欠なものである。専門的サービ

ス性のものである。

以上のうえにたつて、土台となっているサービス行為・サービス業の特性は、通例的なサービス論によると、総括的には次の4点にあるとされている。

- ① 無形性 (intangibility) : サービス業行為の本体は人間の行為・労働であり、サービス業提供物（以下ではサービス商品ともいう）は、それに物的要素の用役が加わるものである。故にそれは何よりも無形性を特徴とする。例えばその買い手からみると、経験してはじめて内容やレベルがわかる経験的商品であり、内容やレベルを事前に予測して代金を払う信用的商品性が高いものである。他方、こうした商品の売り手では、そのサービス商品の特性（優秀性）を買い手に知ってもらうためには、それをできる限り有形なものとして提示することが肝要となる。無形なものの情報伝達は極めて難しいからである。そこで例えばホテル等では客室の豪華さや快適さを写真で示したり、権威ある機関で等級等による認証を受けたりする。プロ野球選手などでは、その成績をできる限り数的に表わすようにする。情報の記号化であるが（詳しくはΩ3参照）、通常、これらは「無形性を有形化する (tangibilize the intangible)」ことといわれる。これは、サービス事業の第一の鉄則である。
- ② 非分離性 (inseparability) : サービス業行為は人間の行為であるから、当該人間からは分離できないことをいう。サービス業労働は、この点において物品（有形物）の生産とは根本的に異なる。この点は詳述したところであるが、要するにサービス事業では、生産即販売、購買即消費であるから、すべての過程が1つの原則 (uno-actu-principle) といわれたり、同時性 (simultaneity) の原則といわれたりする。ただし修理業のような場合には、それが物について行われる限り、人間行為は物に移転し、自立することがある。
- ③ 不均質性 (heterogeneity) : サービス業行為は、個々の人間の行為であるから極めて個性性が強く、その場その場の状況により非一律的なものであることをいう。それ故サービス業行為、従ってサービス業事業では、物のような一律的標準化は困難になり、状況の対応性が肝要になることが多い。基準や標準による管理が強くなると、サービス業行為は機械的なものになる。
- ④ 消滅性 (perishability) : 既述のように、サービス業提供物は保存・在庫ができないから、その場で消費されないものは消滅することをいう。その原理的な点はすでに既述のところであるが、ここでは、ホテル事業の場合などを具体例として示しておく。あるホテルで所有客室数が10室の場合、ある日売れ残った客室が2室あっても、それを繰り越して翌日に販売することはできない。すなわち翌日の販売可能数は10室のままであって、12室にはならない。前日売れ残った2室分は、消滅してしまっているのである。これは交通・運輸業等にも妥当する。例えば航空機などの往復便で、

往路便で空席であった分を、帰路便で増加することはできない。帰路便も当該航空機の収容数以上に増やすことはできないからである。往路で空席であった分は、その時点で消滅している。いわゆる観光業には、こうした業種が多い。

IV. おわりに—サービス行為とホスピタリティ行為

観光という事象は、学問方法論的には、経験対象といわれるレベルのものであって、学問的には認識対象レベルのものに特定されることを必要とする。そのためには、当該学問に固有な認識原理（選択原理）を必要とする。こうした観点からすると、観光には、少なくともサービス行為あるいはサービス事業を認識原理とするサービス論的アプローチがありうることになる。本稿筆者のみるところ、こうした観光のサービス論的アプローチはかなり有用なものである。本稿は、この考え方にたつて、さしあたり「日本標準産業分類」を手がかりに「観光業務はサービス行為」という命題を追究したものである。

この場合サービス行為は、何よりも、当該業務（労働）についていわば本業、専門職としてなされるものであることが、十分に注意されるべきである。医師でいえば、医師でなければできないところの、専門的職務の遂行をいう。それが「日本標準産業分類」では、サービス行為としてとらえられている。まずこの点がはっきりと理解されておかななくてはならない。

ただしこの医師としての専門的技能的な遂行において、患者すなわち顧客に対する接し方において、患者に親しい態度をとるものもあれば、反対に、そうしたことは医師の専門職務遂行上関係のないものとして、専門的技能的な遂行のみに志向するものもある。この、本職としての専門的技能的な遂行としての「サービス行為」とは区別されたところの、顧客に対する接し方のいかなが「ホスピタリティ行為」といわれるものである。

もっとも「サービス行為」も「ホスピタリティ行為」も人間の労働態様であり、同時的になされるものであるから、現象的には区別され難い場合が多い。しかし両者はいうまでもなく、本質的には別のものであり、明確に区別しておくべきものである。社会通例的にも、少なくとも「サービス行為」では教育や修練による技能・熟練の進歩、あるいは資格の上昇、つまりキャリアの形成がなされるものであるが、「ホスピタリティ行為」はそうした（医師分野における）キャリアの形成とは直接的関係がないものである。それは、医師の本職という専門的技能的なとは別の分野のものであり、そしてそれを、医師の中核的使命とすることはできない。

【参考文献】

- S1: Schmenner, R.W. (1986), How can service businesses service and prosper? *Sloan Management Review*, vol.27, no.3, pp.21-32.
- S2: 総務省統計局 (2009年)、「日本標準職業分類の分類項目名」、http://www.soumu.go.jp/toukei_toukatsu/index/seido/shokugyoyoukou_h21.htm 2018年8月30日閲覧。

- S3: 総務省統計局 (2013 年)、「日本標準産業分類の変遷と第 13 回改定の概要」、http://www.soumu.go.jp/toukei_toukatsu/index/seido/indev.htm 2018 年 8 月 30 日閲覧。
- Ω1: 大橋昭一／渡辺朗 (2001)『サービスと観光の経営学』同文館
- Ω2: 大橋昭一 (2016)「観光とは何か」大橋昭一／山田良治／神田孝治編『ここからはじめる観光学』ナカニシヤ出版、1-8 頁
- Ω3: 大橋昭一 (2018)「記号論とは何か—『観光記号論』の礎石構築のために」『和歌山大学・観光学』19 号、(『観光フォーラム』) 57-62 頁

受理日 2018 年 11 月 28 日